

Ilona Leskinen

Kuvallinen itseilmoittautumisohje potilaille

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Medianomi

Viestintä

Opinnäytetyö

27.4.2015

Tekijä Otsikko	Ilona Leskinen Kuvallinen ohje potilaille, kuinka itseilmoittaudutaan
Sivumäärä Aika	28 sivua + 2 liitettä 23.4.2015
Tutkinto	Medianomi
Koulutusohjelma	Viestinnän koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Graafinen suunnittelu
Ohjaaja	Lehtori Tuomas Aatola
<p>Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa toteutettiin potilaita ohjeistava esite terveydenhuollon laitosten itseilmoittautumisjärjestelmän käyttöön. Akseli-järjestelmässä potilaat ilmoittautuvat itse automaateilla, jolloin jonot vähenevät ja hoitajien resursseja voi käyttää muihin asioihin. Joillain potilailla on vaikeuksia ymmärtää, kuinka itseilmoittautua. Esitteen kohderyhmänä ovat vanhukset, kielitaidottomat ja kaikki, joilla on haasteita itseilmoittautua Akseli-järjestelmällä.</p> <p>Toimin graafisena suunnittelijana X-akselissa, joka on IT-tietojärjestelmätoimittaja terveydenhuollon alalla. Tein ohjeen potilaille, koska X-akselin asiakkaat ovat toivoneet sellaista. X-akselin asiakkaat ovat pääkäyttäjiä, jotka ovat yhteydessä organisaatioon ja X-akseliin. X-akseli tarjoaa Akseli-järjestelmää, johon sisältyy itseilmoittautumisautomaatteja, infonäyttöjä ja ranneketulostimia sairaaloille ja terveyskeskuksille.</p> <p>Tutkimuksellisessa osuudessa kerron, mikä on Akseli-järjestelmä. Sen jälkeen valotan esitteen tekemisen prosessia informaation visualisoinnin, värien käytön ja muun kuvallisen ilmaisun näkökulmasta. Tutkin myös fontin valinnan ja taiton merkitystä esitteessä. Tuen suunnittelutyötä haastattelututkimuksen keinoin. Tein haastattelun viidelle asiakkaille, joilta kysyin heidän havaintojaan potilaiden ongelmatilanteista itseilmoittautumisessa. Vastausten avulla rakensin toiminnallisessa osuudessa kuvasarjan, joka ohjeistaa, miten potilaiden tulee toimia itseilmoittautumisessa. Esitteestä tuli toimiva ohje, jota voi tulevaisuudessa antaa asiakkaille sairaaloihin potilaille jaettavaksi haluamallaan tavalla.</p>	
Avainsanat	Ohje, infografiikka, kuvitus, itseilmoittautuminen

Author Title	Ilona Leskinen Illustrated Self-enrollment Guide for Patients
Number of Pages Date	28 pages + 2 appendices
Degree	Bachelor of Arts
Degree Programme	Media
Specialisation option	Graphic Design
Instructor	Tuomas Aatola, Senior Lecturer
<p>In my final project, I designed a guide to instruct patients to use the self-enrollment portal. When this process is automated, queues decrease and the nurses can spend their time taking care of the patients. Some patients have problems to understand how to do the self-enrollment. The target group consists of the elderly, illiterate and everyone who has challenges to use the Akseli system.</p> <p>I work as a graphic designer with X-akseli, which is IT information system provider in the health care sector. The choice of topic was inspired by patient feedback. Customers of X-akseli are administrator users who are connected to healthcare organization and X-akseli. Akseli system is one of our own products, which includes a self-enrollment terminal, info screens and wrist-band printers for hospitals and healthcare centers.</p> <p>My study includes a literature review and report on my interviews with clients. I introduce the Akseli system and explain my choices in the design of infographics, use of colors and visual storytelling which helped me to create the visual guide. I also reflect on the best choices for font and layout of the guide and report on the illustrations, decisions and execution of the guide.</p> <p>I interviewed five of our clients to find out what kind of problems patients have had with the self-enrollment terminal. Their answers helped me to illustrate the guide. During the process, I gained knowledge of creating an informative guide. In the future, my guide will be delivered to our clients.</p>	
Keywords	Guide, infographic, illustration, self-enrollment

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Akseli-järjestelmä	3
1.2	Tavoitteet	4
2	Millainen on hyvä informaatiografiikka	4
2.1	Nopea ymmärrettävyys	5
2.2	Kuvallinen ilmaisu	6
2.3	Värien käyttö kuvituksessa	10
2.4	Hyvä fontti esitteessä	11
2.5	Esitteen taitto	11
3	Haastattelu Akseli-järjestelmän pääkäyttäjille	12
3.1	Haastattelun tulokset	14
3.2	Haastattelun analyysi	16
3.2	Potilastyytyväisyyskyselyn tulkinta	17
4	Esitteen toteutus	18
4.1	Lopputulos	23
5.	Yhteenveto	24
	Lähteet	25
	Liitteet	
	Liite 1. Esitteen luonnos alkuvaiheessa	
	Liite 2. Mustavalkoinen esite	

1 Johdanto

Tutkin, millainen olisi informatiivinen esite, jonka avulla potilaat ymmärtäisivät, kuinka terveydenhuollon piirissä käytössä ollut Akseli-järjestelmä toimii. X-akseli on vuonna 2008 perustettu terveydenhuollon alan IT-järjestelmätoimittaja, johon kuuluu potilasvirran seuranta ja itseilmoittautuminen. Akseli-järjestelmä on ollut vuodesta 2010 käytössä ympäri Suomea. X-akselilla on Akseli-järjestelmä, johon kuuluu itseilmoittautumisautomaatti, jonka avulla potilaat ilmoittautuvat omatoimisesti. Aion suunnitella potilaille kotiin lähetettävän A4-kokoisen esitteen, jossa on kuvin selitetty, miten heidän tulee toimia sairaalaan tullessaan. Osalla potilaista on ollut vaikeuksia itseilmoittautumisjärjestelmän käytössä.

Tutkimuskysymykseni on, että millainen on informatiivinen opas? Tutkin aihetta ilman ennakkoluuloja, ja teen esitteen kuvituksen pääkäyttäjien eli asiakkaiden havaintojen pohjalta. Pääkäyttäjät työskentelevät sairaaloissa ja he ovat yhteydessä organisaatioihin ja X-akseliin. Heidän kanssaan kehitetään potilasvirran toimivuutta sairaaloissa ja pyritään saamaan asiat toimimaan myös sairaalan toivomusten kannalta. Järjestelmän varsinaisia käyttäjiä, potilaita, en tässä tekstissä kutsu asiakkaiksi. Teen haastattelun pääkäyttäjille, jotta saan selville heidän mielipiteensä. Infografiikkaa käytetään selittämään asioita kuvin (Crooks&Lankow&Ritchie 2012, 60.) Käsittelen työssäni informaatiografiikan käyttöä, kuvitustapoja ja värien käyttöä, sillä ne auttavat visuaalisesti potilaita ymmärtämään esitettä paremmin. Kuvitustavan täytyy olla sellaista, että se tukee informaatiota, ettei se häiritsisi sen ymmärrettävyyttä (Crooks&Lankow&Ritchie 2012, 205). Tutkimalla oikeanlaista värien käyttöä viestin tarkoituksenmukaisia asioita (Morio-ka&Stone 2006, 4). Luvussa 2.4 käyn läpi typografian ja taiton vaikutusta viestin selkeyteen välittämiseen.

Esitteen toimeksiantaja on X-akseli, jossa toimin graafisena suunnittelijana. Sairaanhoidopiireissä työskentelevät asiakkaat ovat pyytäneet esitettä, koska on havaittu, että potilailla on haasteita itseilmoittautumisjärjestelmän käytössä. Esite ei kuitenkaan ole välttämätön. Olen päättänyt tehdä siksi kuvallisen esitteen potilaille, jotta myös heikkonäköiset, vanhuksset ja kielitaidottomat ymmärtäisivät ohjeen. Esitteen kohderyhmänä ovat kaikenikäiset ihmiset, jotka asioivat sairaaloissa ja terveysasemilla, joissa Akseli-järjestelmä on käytössä.

Kirjallisia lähteitä täydennän haastattelututkimuksen avulla. Luvussa 1.1 kerron tavoitteista ja yrityksestä, jolle teen esitteen. Sitten kerron informaatiografiikasta luvussa 2, koska olen saanut paljon tietoa kirjoista, kuinka tehdä informatiivinen ja toimiva esite. Tutkin värien käyttöä luvussa 2.3 siksi, että saisin kuvilla informoitua tehokkaasti potilaita, kuvallista ilmaisua siksi, että kuvitus olisi mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää. Typografiaa tutkin luvussa 2.4, jotta teksti olisi selkeää ja toimii kuvien rinnalla. Luvussa 2.5 mietin taittoratkaisua. Sen jälkeen kerron haastattelusta ja tuloksista. Lopuksi teen yhteenvedon ja esittelen prosessin aikana syntyneitä luonnoksia.

Tutkimalla kirjallista aineistoa saan tietoa esitteen suunnittelun kannalta tärkeästä aiheesta, infografiikasta. Infografiikka on monin tavoin vaikuttavin kommunikointikeino, näköaistilla hahmotamme ympärillä olevaa maailmaa (Krum 2014, 14). Pyrin siihen, että esitteestä tulisi toimiva, hyödyllinen ja opettavainen. Haastattelen eri sairaanhoitopiirien asiakkaita, jotta saan heiltä tietoa ongelmista, joita potilaat kohtaavat Akseli-järjestelmän käytössä. Käsittelen haastattelua luvussa 3 ja esitteen laatimista luvussa 4. Haastattelutulosten perusteella osaan kuvittaa oikeanlaiset aiheet kuviin ja kiinnittää huomiota tärkeisiin asioihin. Yritän olla avoin uusille ongelmille, joita saattaa ilmaantua tutkimuksen tekemisessä. En saa luottaa työkaverien mielipiteisiin, sillä asiakkaat ovat ne, jotka tietävät, mitä sairaaloissa tapahtuu päivittäin. Koska asiakkaita on eri puolilla Suomea, aion tehdä puhelinhaastattelun, jolloin saan kaikkiin paremmin yhteyden. Siihen on vaivattomampi vastata kuin postista tulleeeseen kirjeeseen, joka pitäisi lähettää takaisin minulle. Jos asiakkaalla ei ole aikaa, tai en saa heihin yhteyttä, lähetän heille sähköpostilla kyselylomakkeen, johon voi vastata rauhassa.

Aihe kiinnostaa minua, koska siinä saa kuvittaa, ja esitteestä tulee olemaan todellista hyötyä. Intohimoni on piirtäminen ja maalaaminen, joten se ei ole minulle haasteellista. Mutta haaste on, miten osaisin piirtää esitteeseen selkeät ja ymmärrettävät kuvat, joiden avulla kaikki ymmärtäisivät ohjeen. Aion tehdä kuvituskuvat piirtopöydällä, jolla työskentelystä minulla on vain vähän kokemusta. Tämän tutkimuksen avulla saan kokemusta tietokoneella piirtämisestä ja sen haasteista. Aihetta tutkimalla opin sekä itse toimeksiantoon liittyvistä kysymyksistä, esitteen suunnittelusta että mahdollisesti myös käyttämään annetun ajan perusteellisemmin.

Tavoitteenani on luoda opastava esite potilaille, jotta he osaavat käyttää Akseli-järjestelmää sairaaloissa. Asiakkailta ja hoitajilta on helpompaa töissä, kun he joutuvat vähemmän neuvomaan potilaita väärinymmärrysten takia. Näin he voivat keskittyä

omaan työhönsä. Kuvituskuvien pitää olla toimiva kokonaisuus, jotta informaatio menee perille. Esitteen pitää toimia sekä värillisenä että mustavalkoisena - myös asiakkaiden mielestä. Täytyy siis kuunnella ensisijaisesti asiakkaiden mielipiteitä ja koota heidän havainnoistaan toimiva esite.

1.1 Akseli-järjestelmä

X-akseli on IT-järjestelmätoimittaja terveydenhuollon alalla. X-akseli tarjoaa Akseli-järjestelmää, eli itseilmoittautumisautomaatteja, infonäyttöjä ja ranneketulostimia yrityksille, esimerkiksi sairaaloihin ja terveysasemille (X-akseli 2013). Väestön ikääntymisen myötä esimerkiksi sairaanhoitajista on pulaa. Hoitajat joutuvat työskentelemään infopisteillä ja ilmoittautumisen parissa, eivätkä kaikki pääse hoitamaan potilaita. Kun sairaala ottaa itseilmoittautumisautomaatin käyttöön, potilaiden toiminta itsenäistyy, kun he ilmoittautuvat omatoimisesti ilman sairaanhoitajien apua. Tällöin hoitajista on suurempi hyöty, kun he voivat hoitaa muita resursseja, eikä tarvita enää henkilökuntaa hoitamaan potilaiden ilmoittautumisasioita. (X-akseli 2013.)

X-akseli on perustettu vuonna 2008, ja sillä on asiakkaina esimerkiksi Tampereen yliopistollinen sairaala, Oulun yliopistollinen sairaala sekä Nummelan terveyskeskus. Itseilmoittautumisautomaatit ovat kehittyneet vuosien varrella ja seinään kiinnitettävän automaatin lisäksi on tullut uutena lattiaan kiinnitettävä jalalla seisova automaatti. Asiakkaat saavat päättää automaattien värin, esimerkiksi Tampereen yliopistollisella sairaalalla ovat käytössä vihreät automaatit. He voivat myös valita ottavatko seinään kiinnitettävän vai lattiaan kiinnitettävän mallin. (X-akseli 2013.)

Itseilmoittautumisautomaatille näytetään Kela-korttia, ajokorttia tai ranneketta saapuessaan sairaalaan. Hoitaja tulostaa pitkäaikaisille potilaille rannekkeen, jota on helppo näyttää automaatille mentäessä eri toimenpiteisiin sairaalassa. Jos potilaalla on ajanvaraus, pääte kysyy potilaalta, ovatko omat tiedot oikein ja ilmoittaa, onko potilas oikeassa odotusaulassa. Potilaalle tulostuu kuitti, jossa on oma henkilökohtainen numero ja aulan nimi, jonne potilaan pitää mennä. Infonäyttö informoi esimerkiksi ajankohtaisista asioista ja siitä, kun potilas kutsutaan tiettyyn huoneeseen hoidettavaksi. Hoitaja painaa päätteeltään nappia halutessaan kutsua potilaan huoneeseensa. Infonäytölle ilmestyvät potilaan saama numero ja hoituhuoneen numero. Infonäytöltä tulee lisäksi äänimerkki, jotta potilaat huomaisivat helpommin

vuoronsa tulevan. Tällöin hoitajan ei tarvitse juosta käytävillä huutelemassa potilaiden nimiä.(X-akseli 2013.)

1.2 Tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on luoda informatiivinen ja toimiva esite, jonka avulla ihmiset osaavat toimia ilmoittautuessaan itse sairaalassa. Esitteen pitäisi olla ajaton, jotta se toimisi tulevaisuudessakin, kun laitteisto ja ohjelmat kehittyvät. Uskon, että se tuo haasteita esitteen kuvittamiseen. Minun täytyy saada esitteestä niin houkutteleva, että potilaatkin ymmärtävät esitteen läpiselailun hyödyn. Tavoitteenani on myös oppia uutta graafisesta suunnittelusta. Haluan tutkia infografiikan käyttöä, koska tarvitsen sitä työksäni päivittäin. Toivon myös oppivani piirtämään paremmin piirtopöydällä, jolla aion piirtää kuvat esitteeseen. Haluan tehdä opinnäytetyöksi jonkun taiton, jossa voi käyttää paljon kuvitusta, ja tämän aiheen sain työpaikaltani. Minusta tämä kuulostaa ja tuntuu mielenkiintoiselta. Esitteestä on paljon hyötyä, mikä nostaa motivaatitani työn tekemiseen. Esitteestä hyötyvät niin asiakkaat, potilaat kuin yritysikin, jolta olen saanut aiheen.

2 Infografiikan käyttö esitteessä

Haluan hyödyntää infografiikkaa esitteen tekemisessä. Olen huomannut lähdeoteksiin perehtyessäni, että infografiikka auttaa tutkimusongelmassani, kuinka saan informatiivisen esitteen tehtyä. Informaatiografiikalla on päämääränä viestiä informaatiota (Crooks&Lankow&Richie 2012, 38). Sehän on juuri se keino, jota hyödyntämällä saan ratkaistua tutkimusongelmani. Jos infografiikan halutaan herättävän huomiota ja saada katsojan ymmärtämään viestin, on ulkoasun vetovoimalla väliä (Crooks&Lankow&Richie 2012, 38). Minun täytyy tutkia, mikä sitten herättää katsojan huomion. Esitteen pitäisi olla informatiivinen, joka sisältää mielenkiintoisia huomiota herättäviä kuvia. Kun potilas tietää, että hän on menossa sairaalaan, kuvista pitää nousta esiin heti se, mistä aiheesta ne kertovat. Pelkän vilkaisun avulla täytyisi jo ymmärtää, mistä on kyse, jotta he katsovat kuvasarjan läpi. Tämä tulee olemaan todella haasteellista, koska kuvat eivät mahdu isoina esitteeseen.

Infografiikka auttaa selittämään sitä, mikä on hankala selittää sanoin. Infografiikka selittää visuaalisesti vaikeatkin asiat, joita ei tavallinen ihminen ymmärtäisi muuten. Se voi

herättää myös lukijan kiinnostuksen. (Spissler 2001, 12.) Kun kuvittamani kuvat informoivat oikein tärkeitä asioita, ei tarvita hankalasti ymmärrettäviä tekstejä. Potilaat kiinnostuvat esitteestä ja selaavat sen läpi, kun se herättää huomiota. Asiakkaat ovat saineet, ettei potilaat lue saatekirjettä. Jos sen mukana tulee huomiota herättävä esite, uskon potilaiden herkemmin tutustuvan materiaaliin.

Olen miettinyt, että kuvittamalla saa hyvän esitteen, joka opastaa potilaita. Ei tarvitse olla lukutaitoinen tai suomenkielen taitoinen ymmärtääkseen kuvia. ”Hyvä kuva voi korvata tuhat sanaa” (Juholin & Loiri 1998, 52). Olen itse nähnyt asioidessani terveysasemalla, ettei ulkomaalaiset ymmärrä suomenkielistä näyttöä. He vain kävelevät ohi, koska eivät ymmärrä sitä. Kuvallisen ohjeen avulla heillä on suurempi mahdollisuus ymmärtää asia. Ihmiset muistavat kuvat paremmin kuin sanat (Krum 2014, 20). Huononäköinenkin ymmärtää kuvat paremmin kuin pienen vaikeasti ymmärrettävän tekstin. Liittämällä kuvien ohelle kuvatekstit, jotta ne olisivat vielä informatiivisempia. Teksti ja kuvat yhdessä parantavat ymmärrettävyyttä. (Hatva 1997, 39). Vanhukset näkevät lukea paremmin isompaa tekstiä, joten käytän vähän isompaa fonttikokoa, vaikka se tekee esitteestä vähemmän kauniin. Isompi fonttikoko kuuluu otsikoihin, eikä leipätekstiin (Itkonen 2007, 83).

Hyvä infografiikka sisältää hyvän visuaalisen ulkonäön, se on luotettavaa, ja siitä ymmärtää hyödyn (Crooks & Lankow & Richie 2012, 198). Minun täytyy testata valmis esite ihmisillä, täytyvätkö nämä säännöt. Jos se toimii, olen onnistunut tavoitteessani. Tähän liittyy myös se, haluaako kukaan selata esitettä. Sen täytyy olla tarpeeksi yksinkertainen ja viehättävä, jotta potilas silmäilee sen loppuun asti tai että edes viitsisi katsoa sitä. Jos tuotteen mukana tulee käyttöohje, se vähentää tuotteen tai palvelun vetovoimaa. Sen takia on todella tärkeää, että ohjeet ovat kiinnostavat ja yksinkertaiset, jotta ne kannustavat käyttämään tuotetta tai palvelua. (Crooks & Lankow & Richie 2012, 168.) Haluan kuvittaa informatiivisia, värikkäitä ja mielenkiintoisia kuvia. Kun tavoitteena on kertova informaatiografiikka, ulkoasu on kuvituksellinen, viehättävä, informoiva ja viihdyttävä (Crooks, Lankow, Ritchie 2012, 34). Suomessa on paljon maahanmuuttajia, jotka asioivat yhtä lailla sairaaloissa. Heillä voi olla kieliongelmiä, joten kuvallisesta ohjeesta on heille apua. Ei tarvita kielitaitoa kuvan ymmärtämiseen (Juholin & Loiri 1998, 52). Eri kulttuureissa käytetään samanlaisia symboleita, jotka tarkoittavat eri asiaa eri kulttuureissa (Crooks, Lankow & Ritchie 2012, 52). Tästä syystä yritän käyttää mahdollisimman vähän symboleita esitteen kuvituksessa.

2.1 Nopea ymmärrettävyys

Esitteen tehtävä on opastaa potilaita, joten informaation täytyy olla saavutettavaa. Kaikkien täytyy ymmärtää sitä riippumatta omista rajoitteista, joita voivat olla esimerkiksi ikä, huononäköisyys ja erikielisyys. Saavutettavuus tarkoittaa, että informaatio on ymmärrettävää, selkeää ja helppokäyttöistä (Salo 2013, 2). Esitteen kuvasarjan täytyy siis olla helposti ymmärrettävä, jotta saavutan tavoitteeni. Saavutettavuudella on myös muita hyviä puolia. Saavutettavuuden kehittäminen ilmaisee, että yritys välittää asiakasta ja tasa-arvoisuudesta (Salo 2013, 2). Asiakkaat eli pääkäyttäjät ja potilaat suhtautuvat yritykseen myönteisemmin, kun huomaavat Akselin välittävän heistä.

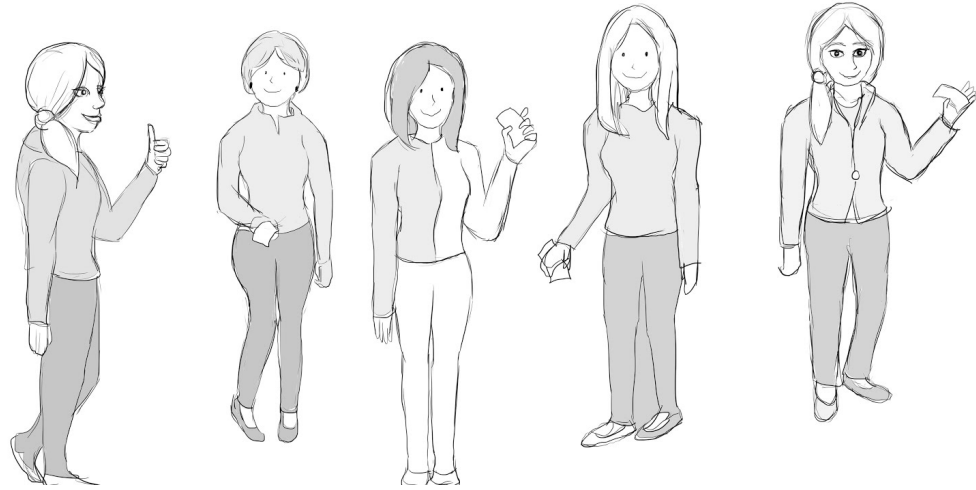
“Hyvä yleisohje on, että kaikista materiaaleista kannattaa tehdä visuaalisesti mahdollisimman selkeitä ja rauhallisia. Kun ulkoasu pidetään yksinkertaisena, lukijan huomio kohdistuu olennaisiin asioihin ja lukeminen sujuu nopeasti” (Salo 2013, 3.) Joten taustan pitää olla rauhallinen, jotta kuvasarja vetää katsojan huomion. Tämä tulee haasteelliseksi siksi, että kuvasarja vie paljon tilaa esitteen pinta-alasta. Toisekseen kuvien pitää olla nopeasti ymmärrettäviä, jotta silmäilemällä ymmärtää informaation. Yksinkertainen viivapiirros on paras tällaisessa. Värillinen viivapiirros edistävät ymmärtämistä ja muistamista (Hatva 1997, 53).

Fontin valinnassakin täytyy ajatella saavutettavuutta. ESOK-sivuston mukaan groteskit ovat parempia saavutettavuudessa, sillä ne ovat selvempiä päätteettömyytensä takia eivätkä muistuta käsialakirjoitusta. ESOK on esteettömän opiskelun korkea-asteen hanke, joka toimi esteettömyyden saavuttamiseksi korkeakouluissa ja yliopistoissa (ESOK 2015). Esimerkiksi Helvetica, Verdana ja Arial ovat selkeitä groteskeja. (ESOK 2015.) Yleensä kuva ja teksti toimivat parhaiten yhdessä, joten tuskin jätän kuvatekstejä kokonaan pois esitteestä.

2.2 Kuvallinen ilmaisu

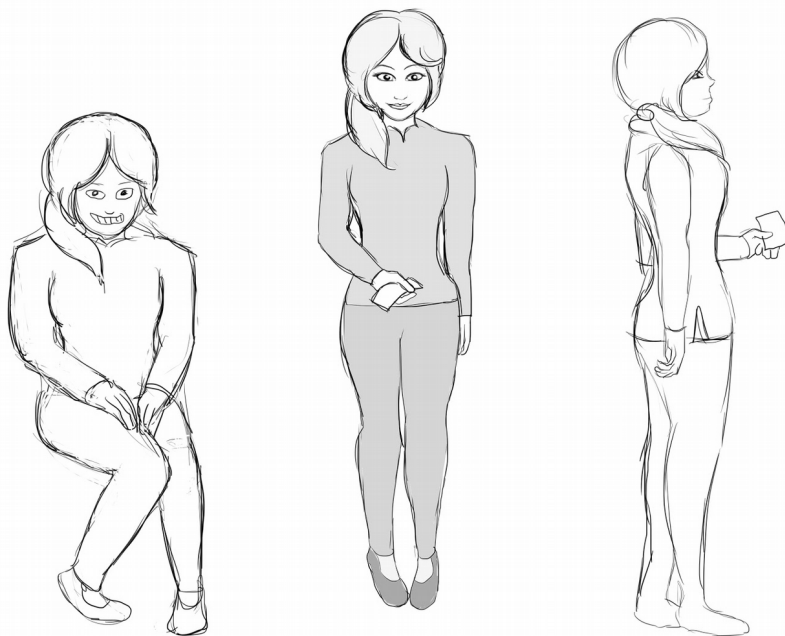
Rakennan kuvien avulla esitteen. Kuvasarja kertoo potilaille, miten he käyttävät itseilmoittautumisautomaattia, mitä sen jälkeen tapahtuu, ja kokonaisuus kertoo, mitä hyötyä siitä on. Olen miettinyt, että käyttäisin nuorta tyttöä esimerkkinä esitteen kuvasarjassa. Toisaalta olisi hyvä käyttää ihmishahmoa, johon voi samaistua. On ilmiselvää, että nuori tyttö kuvissa on viehättävämpi kuin vanhus. Uskon, että neutraali ihminen ku-

vissa on paras, jolloin lukija ei vedä johtopäätöksiä, kenelle ohje on suunnattu. Kuvas-
sa 1 olen kokeillut hahmottaa kuvasarjan päähenkilöä.



Kuva 1. Luonnoksia hahmosta.

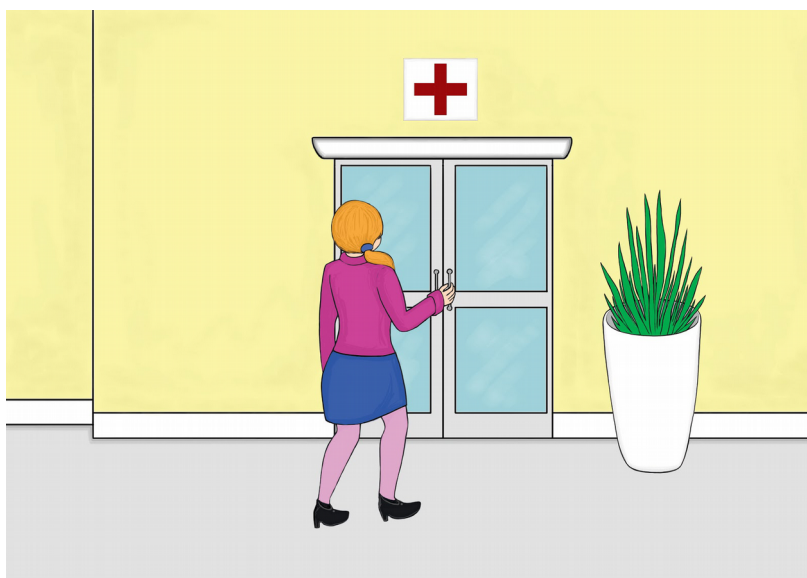
Kuvasarjan pitää edetä mukavasti ja selkeästi. Katsojan huomion pitää kiinnittyä en-
simmäiseen kuvaan, jonka jälkeen hän silmäilee kuvasarjan loppuun. Ensimmäisen ku-
van täytyy olla jotenkin erikoinen, jotta tämä toteutuu. Kuvien täytyy olla mielenkiintoi-
sen näköisiä ja helposti ymmärrettäviä, jotta katsoja selaa kuvasarjan loppuun. Kuvas-
sa 2 on luonnoksia päähenkilöstä.



Kuva 2. Piirros kuvasarjan päähenkilöstä.

Kuvasarjan hahmon asento täytyy piirtää niin, että hän menee eteenpäin, eli oikealle. Yleensä katselija seuraa omalla katseellaan suuntaan, johon kuvan henkilö katsoo (Hatva 1997, 58). Kuvasarjassa hahmon kasvoja ei näy paljoa, sillä haluan kuvata automaatin aika edestäpäin, joten on haasteellista piirtää asiat niin, että lukija kiinnittää huomiota oikeisiin asioihin. Tarkkaavuus suuntautuu katsojan merkityksellisiin asioihin (Hatva 1997, 63).

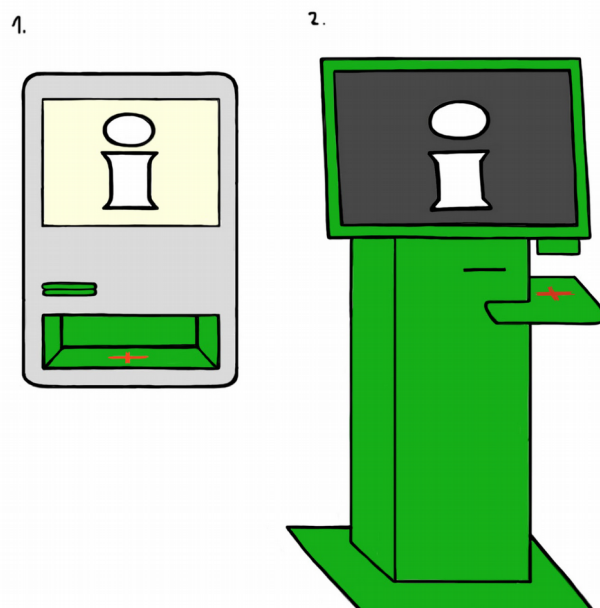
Piirroskuvat havainnollistavat enemmän kuin valokuvat (Koskinen 2001, 83). Olen lue-
nut tämän monesta lähteestä, joten piirroskuvien käyttö on hyvä Akselia havainnollista-
vassa esitteessä. Realistinen viivapiirros tunnistettiin parhaiten Fussellin ja Haalandin
kokeessa, joka tehtiin lukutaidottomille nepalilaisille (Hatva 1997, 52). Eihän lasten sa-
tukirjoissakaan ole valokuvia kuvituksena vaan yksinkertaisia piirroksia. ”Useimmissa
oppimistesteissä yksinkertainen värillinen viivapiirros oli tehokkain, mikä saattaa selit-
tää työmuistin rajallisen kapasiteetin tiedonkäsittelyssä” (Hatva 1997, 52). Esitteen te-
kemisessä pitää ottaa huomioon varsinkin vanhukset, heikompilahjaiset ja lukutaidotto-
mat. Esitteen tulee opettaa potilaille, miten toimia Akseli-järjestelmän kanssa. Piirrän
värilliset, selkeät ja ymmärrettävät kuvat esitteeseen. Värillisten viivapiirrosten käytön
on todettu tehostavan oppimista paremmin kuin mustavalko- tai värivalokuvien (Hatva
1997, 54). Alapuolella kuvassa 3 on värillinen viivapiirros kuvasarjan ensimmäisestä
kuvasta.



Kuva 3. Luonnos kuvasarjan ensimmäisestä kuvasta.

Kuvan rajaamisessa täytyy kiinnittää huomiota siihen, mitä tekstissä kerrotaan, jotta kuva tukee tekstiä. Kuvasta täytyy rajata pois kaikki ylimääräiset henkilöt tai harhaanjohtavat asiat väärinymmärrysten välttämiseksi (Stolt 2009, 9.) Yritän kuvata juuri niitä olennaisia asioita, joihin kaikki potilaat eivät ole kiinnittäneet huomiota. Esimerkiksi kohta, mihin Kela-korttia näytetään, ja miten päin sitä näytetään. En piirrä mitään sairaalan tilojen taustoja tällaisiin kuviin häiritsemään informaation saavuttamista.

Kuvituksien pitäisi olla ajattomia, jotta ne toimivat tulevaisuudessakin. Itseilmoittautumisautomaatista on tullut uusi päivitetty versio, joka on eri näköinen kuin vanha malli. Laitteen värit riippuvat asiakkaan vaatimuksista, esimerkiksi OYS:ssa on oranssi automaatti ja TAYS:ssa vihreä-harmaa. Tästä syntyy ongelma, minkä värisiä automaattit olisivat kuvissa, ja minkä mallisia? Olisivatko ne vanhan ja uuden automaatin välimuotoja, vai yrittäisinkö yksinkertaistaa kioskin niin, että siitä näkyy vain näyttö ja Kela-kortin näyttämispaikka. X-akselin väri on vihreä, joten ehkä tekisin automaattista vihreän värisen. Vastaan tulee kuitenkin ongelma, sillä vihreän värin käyttö ei ole hyvä värisokeiden kannalta. Alapuolella on piirros seinään kiinnitettävästä ja lattiaan kiinnitettävästä automaateista.



Kuva 4. Vanha seinään kiinnitettävä itseilmoittautumisautomaatti 2. Uusi lattiaan kiinnitettävä itseilmoittautumisautomaatti

2.3 Värien käyttö kuvituksessa

Meillä on totuttu, että punaista, keltaista ja oranssia väriä käytetään varoitusmerkkeinä. Niitä käytetään korostettaviin elementteihin. Kirjavassa kuvituksessa huonoa on se, ettei lukija näe, mikä on oleellista kuvassa, kun on korostettu monia asioita. (Spissler 2001, 67.) Käytän näitä värejä vain, kun on kyseessä jokin asia, johon erityisesti täytyy kiinnittää huomiota. Esimerkiksi se, miten päin Kela-korttia näytetään lukijaan ja mihin kohtaan, sillä tämä on ollut yleinen haaste potilailla. Aion käyttää esitteessä valkoista taustaväriä, sillä se kuvastaa rauhallisuutta, valoa, puhtautta ja rauhaa (Gutiérrez De La Roza 2007, 9). Käytän taustaväriä myös sinistä. Sininen kuvastaa esimerkiksi tietoa ja rauhaa (Morioka&Stone 2006, 26). Kuvituskuviissa käytän kirkkaampia värejä niissä asioissa, joita tahdon korostaa. Kirkkaat puhtaat päävärit vetävät huomiota puoleensa (Hatva 1997, 112). Oikeanlainen värienkäyttö esitteessä auttaa potilaita muistamaan ja ymmärtämään asian, kun harkitsen tarkasti värit. "Väri voi toimia muistisääntönä, auttaen ihmisten muistia". Monet psykologit ovat löytäneet syyn, miksi ihmiset näkee ja prosessoi visuaalista informaatiota päätellen, että se johtuu suuresti väreistä (Morioka&Stone 2006, 70).

Naishahmon paita on pinkki, joka kuvastaa feminiinistä, terveyttä ja kauneutta. Naisen hiukset ovat oranssit, joka on huomioväri. Naisen hame on sininen, joka kuvastaa rauhallisuutta ja merta sekä taivasta. Itseilmoittautumisautomaatin väri on vihreä, jotta se kuvastaisi elämää ja rentoutumista: en halua, että automaatti viestisi pelkoa ja rauhatomuutta. Automaatin viivakoodin lukijan valokuuva on punainen, niin kuin oikeasti. Se herättää huomiota, koska punainen on huomioväri (Gutiérrez de La Roza 2007, 21). Jos esitteen pitää toimia myös mustavalkoisena, värisävyjen erojen pitää olla niin suuria, että ne näkyvät ja toimivat harmaasävykuvassa. Heikkonäköisten ja värisokeiden ongelmana on se, etteivät he hahmota kunnolla kuvaa tai tekstiä, jossa värit eivät tuo kontrastia (Cunningham 2012, 29). Herää ajatus, pitäisikö esite suunnitella myös erikseen mustavalkoisena, jotta se varmasti toimii sähköisenä. Jos potilas haluaa tulostaa esitteen, mustavalkoinen versio toimii silloin myös mustavalkotulostimella.

2.4 Hyvä fontti esitteessä

Gemenat eli pienaakkoset ovat luettavampia kuin versaalit eli suuraakkoset (Itkonen 2007, 70). Ajattelin käyttää groteskeja gemenoita kuvateksteissä ja otsikossa. Otsikon fonttiin käytän lihavoitua kirjaintyyliä, jotta se eroaa muusta tekstistä. En voi käyttää kauhean suurta kirjainkokoja, sillä muuten tekstistä tulee huonosti luettavaa. Vaikka käyttäisi isompaa fonttikokoja, sitä ei ymmärretä yhtään sen paremmin (Krum 2014, 288). En laita versaaleja kirjaimia otsikkoon, mutta se näyttää laimealta ilman lihavoimia, joten käytän sitä. Otsikoissakaan ei kannata käyttää versaaleja kirjaimia (ESOK 2015). Kuvateksteissä on hyvä käyttää puolilihavaa ja kursiivia muotoa (Koskinen 2001, 78).

Mielestäni kursiivi on huonommin luettava kirjasintyyli vinoutensa takia, joten sitä en käytä. Fontin pitäisi olla antiikva, jotta teksti on luettavaa ja helposti ymmärrettävää. Antiikvat ovat käytössä päivittäin esimerkiksi sanomalehdissä. Antiikvat ovat päätteellisiä kirjaimia. Mutta on myös selviä groteskeja kirjaimia esimerkiksi Helvetica, päätteetön kirjasin. (Itkonen 2007, 72.) Esitteessä ei ole pitkiä tekstipätkiä, joten luettavuus on helppompaa, vaikka käyttäisin groteskeja kirjaimia. Minun täytyy muistaa, että vanhukset eivät näe lukea liian pientä tekstiä, joten minun on käytettävä vähän suurempaa kirjainkokoja kuvateksteissä. Kappaleet on tasattu esitteessä vasemmalle luettavuuden kannalta. Kun tasaus on vasemmalle, katse löytää helposti seuraavan rivin alkuun (Juholin&Loiri 1998, 33).

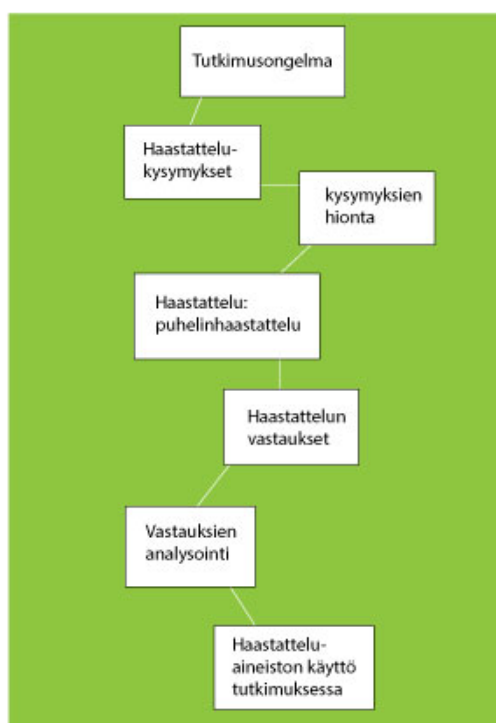
2.5 Esitteen taitto

Esite on A4-kokoinen paperi, joka on paksumpaa kuin tavallinen kopiopaperi. Esite lähetetään potilaille saatekirjeen mukana kotiin. Saatekirjeessä on tieto lääkäriajasta. Saatekirjeen mukana tuleva paperi on ohut, joten esitteen pitäisi erota siitä. Esitteen paperin paksuus on yleensä 80-170 g/m² (Koskinen 2001, 34). Taittoon täytyy sovitaa kuvasarja, ja kuvien alapuolelle tulevat pienet kuvatestit. Otsikon täytyy olla yksinkertainen ja ymmärrettävä. Mitä lyhyempi, sitä enemmän kuville jää tilaa. Otsikon tulee erottua muusta tekstistä koon ja visuaalisuuden kannalta (Koskinen 2001,78). Olen opinut, että kun jättää tyhjää tilaa taittoon, se on rauhallisempi, arvokkaampi ja selkeä-

pi. Tyhjän tilan käyttö jäsentää materiaalia, ja elementeille jää huomioarvoa, kun sivusta on 25% tyhjää (Hatva 1997, 56). Tässä tulee haasteita vastaan, sillä kuvia on monta, eikä taustalle jää paljon tyhjää tilaa. Kuvasarjan tulee noudattaa lukusuuntaa vasemmalta oikealle, koska Euroopassa se on yleisempää. Akseli-järjestelmä ei ole vielä käytössä muissa maissa kuin Suomessa. Lukusuunta on tutkijoiden mukaan kaikille ihmisille kulttuuritaustasta huolimatta vasemmalta oikealle (Hatva 1997, 59).

Käytän esitteessä X-akselin visuaalista ulkoasua, joka on valkoinen taustaltaan, ja vihreät palkit ylhäällä ja alhaalla. Minun täytyy sijoittaa X-akselin logo jonnekin vähemmän esille, jottei potilaan huomio kiinnittyisi ensimmäiseksi siihen. Kuvasarjan kuvien täytyy olla kirkkaampia väreiltään, jotta ne herättäisivät huomiota. Otsikon pitäisi olla osuva.

3 Haastattelu Akseli-järjestelmän pääkäyttäjille



Kuvio 1. Haastatteluprosessin hahmotusta

Suunnittelin asiakkaille haastattelukysymykset, joiden vastausten ajattelin voivan auttaa minua esitteen kuvasarjan tekemisessä. Kysyin heiltä, millaisia ongelmia potilailla on itseilmoittautumisen kanssa, ja muuta siihen liittyvää. Vastauksista oli paljon hyötyä, sillä sain tietää, mitä potilaat eivät ymmärrä yleensä Akseli-järjestelmää käyttäessään.

Sain lisäksi Oulun asiakkaalta heidän tekemän potilastyytyväisyyskyselyn tulokset vertailuun mukaan. He olivat kysyneet potilailta Akseli-järjestelmän helppokäyttöisyydestä. Alapuolella on hahmotelma haastattelun tekemisestä.

“Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus lähtee siitä, että tutkija ei sekoita omia uskomuksiaan, asenteitaan ja arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Sen sijaan tutkija nimenomaan yrittää ymmärtää haastateltavan henkilön näkökulmia ja ilmaisuja. Tutkija pyrkii vuorovaikutukseen kohteensa kanssa. Tulkintavaiheessa saatua aineistoa pyritään järjestämään ja ymmärtämään. Teoria on silloin aineiston lukemisen, tulkinnan ja ajattelun lähtökohtana”. (Kurkela 2015.) Tämän takia yritänkin kuunnella pääkäyttäjiä, eli asiakkaita, ja luovun omista uskomuksistani. Yritän tehdä esitteestä toimivan myös niin, että asiakkaat ovat tyytyväisiä siihen.

Haastattelukysymyksinä käytän avoimia kysymyksiä. Niihin voi vastata vapaasti, enkä johdattele kysymyksilläni. Aluksi sain tehtyä vain suljettuja kysymyksiä, koska niitä on helpompi tehdä. Suljetuista kysymyksistä saa valmiit vastausehdot, eikä tule poikkeuksia. Mielestäni ne eivät kuitenkaan toimi, jos vastauksina tulee vain “kyllä” tai “ei”. Avoimia kysymyksiä tehdessä täytyy miettiä tarkemmin, millaisin kysymyksin asiakas niihin vastaisi ja saisin niistä riittävästi tietoa. Tarvitsen vastauksia, jotka kertovat potilaiden ongelmatilanteista. Päätin käyttää ensimmäisenä avoimena kysymyksenä sellaista kysymystä, johon asiakas vastaisi, mikä on kaikkein ongelmallisim tilanne potilaille, kun he käyttävät Akseli-järjestelmää. Sillä saisin ehkä sen kaikkein suurimman ongelman esille. Näiden vastauksien avulla voisin kiinnittää huomiota esitteen kuvien tekemisessä siihen, mitkä asiat täytyy tuoda parhaiten esille. Lisäksi halusin kysymyksen, johon asiakas vastaa, mitä muita vaihteita hän on havainnut potilailla haastavaksi.

Avoimet kysymykset, jotka muodostuivat haastattelurungoksi:

1. Mikä on kaikkein haastavin tilanne potilaille, kun he käyttävät Akseli-järjestelmää?
2. Minkälaisia muita haastavia tilanteita potilailla on Akseli-järjestelmän käytössä?
3. Joutuvatko hoitajat usein antamaan neuvoja potilaille Akseli-järjestelmän käytön tueksi?
4. Ymmärtävätkö potilaat, että infonäyttöä pitää seurata?
5. Muuta sanottavaa?

Alla on esimerkki suljetusta kysymyksestä, jollaisia en käyttänyt, sillä niistä ei saa pitkiä ja informatiivisia vastauksia. Kyllä ja ei -vastauksia ei voida käyttää, sillä asiakas ei voi vastata pitkillä lauseilla. Suljetut kysymykset ovat myös johdattelevia, jos potilaalla olisi muuta sanottavaa, hän ei voi näihin kysymyksiin vastata omin mielipitein.

- Tietävätkö potilaat, mitä itseilmoittautumispäätteellä tehdään? Kyllä ehkä ei

Haastatteluun vastasi 5 asiakasta. Osa asiakkaista ei voinut vastata, sillä heillä ei ollut Akseli-järjestelmä vielä käytössä. Kaksi pääkäyttäjistä on terveysasemalla töissä, loput heistä isommissa keskussairaaloissa.

3.1 Haastattelun tulokset

Haastatteluanalyysin jälkeen olen kuvittanut tilanteita, jotka kuvaavat, mitä potilas tekee saapuessaan sairaalaan. Olen ottanut huomioon kuvissa niitä tilanteita, joista asiakkailla oli mainintaa haastattelussa. Alla käyn haastattelukysymysten vastauksia.

1. Mikä on kaikkein haastavin tilanne potilaille, kun he käyttävät Akseli-järjestelmää?

Kahden asiakkaan mielestä Kela-kortin näyttäminen on haastavin tilanne potilailla. He eivät tiedä, että valokuovaan pitää näyttää Kela-kortin viivakoodia. He yrittävät myös laittaa kortin kuitintulostusaukkoon. Kahden asiakkaan mielestä automaatin löytäminen ja siinä uudelleen ilmoittautuminen on hankalaa. Parin asiakkaan mielestä kaikilla vanhuksilla on vaikeuksia ymmärtää, että näyttöä pitää painaa, ja toimiminen muutenkin automaateilla on hankalaa vanhuksille. Yhden asiakkaan mielestä potilaat pelkäävät koko itseilmoittautumisjärjestelmää.

2. Minkälaisia muita haastavia tilanteita potilailla on Akseli-järjestelmän käytössä?

Kahden asiakkaan mielestä potilaat eivät ymmärrä, että heidän pitää näyttää Kela-korttia vielä uudestaan oikeassa odotusaulassa. Yhden mielestä sekin on ongelma, että

potilaat luulevat ettei tarvitse ilmoittautua automaatile, jos heillä ei ole ajanvarausta. Yhden asiakkaan mielestä potilaat eivät tiedä, että automaatilla on kosketusnäyttö. Tämä asia tulee jo toisen kerran esille. Yhden asiakkaan mielestä ei ole mitään ongelmia.

3. Joutuuko hoitajat usein antamaan neuvoja potilaille Akseli-järjestelmän käytön tueksi?

Parin asiakkaan mielestä muut potilaat auttavat niitä, jotka eivät ymmärrä, miten toimia itseilmoittautumisen parissa. Kahden asiakkaan mukaan heillä on pari ihmistä, jotka aina auttavat potilaita ongelmatilanteissa. Esimerkiksi palvelupiste on niin lähellä automaattia, että siitä on helppo neuvoa. Käyttöönottilanteissa on aina apua paikalla. Yhden asiakkaan mielestä hoitohenkilökunta on tyytyväistä, kun Akseli-järjestelmän käyttöön ottamisen jälkeen sairaalan käytävillä on ollut rauhallisempaa.

4. Ymmärtävätkö potilaat, että infonäyttöä pitää seurata?

Neljän asiakkaan mielestä infonäyttö huomataan, eikä siinä ole mitään haasteita. Yhden asiakkaan mielestä ainoa ongelma on se, ettei potilas odota hänen vuoronsa tulevan heti, kun potilas riisuu takkia rauhassa. Tällöin hän ei huomaa vuoronsa tulevan. Kahden asiakkaan mielestä on enemmänkin henkilökunnan tehtävä sijoitella istumapaikat niin, että infonäyttö huomataan helposti. Yksi asiakas toteaa, että on hyvä, kun infonäytöstä tulee vielä äänimerkki.

5. Muuta sanottavaa?

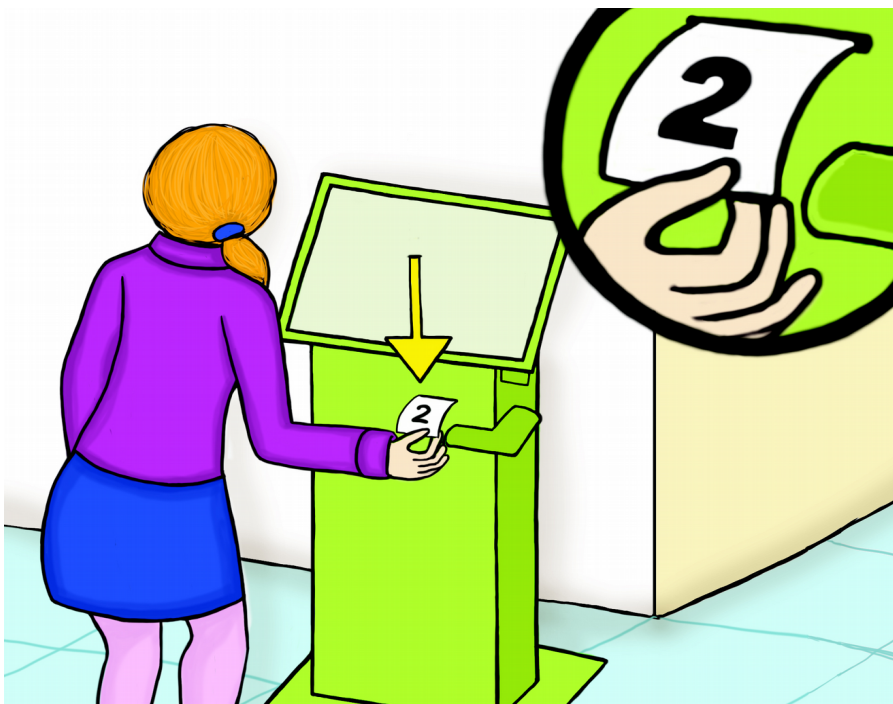
Yhden asiakkaan mielestä on hyvä tuoda esiin esitteessä, että potilas voi joutua menemään ilmoittautumaan vielä uudestaan toisella automaatilla, varsinkin isommissa sairaaloissa.

Kahden asiakkaan mielestä esite on hyvä juttu. Parin asiakkaan mielestä on hyvä tuoda esille, että mihin korttia näytetään ja miten päin. Terveysasemilla esitettä ei tarvita, sillä niissä paikoissa potilaat osaavat toimia pienen toimipisteen vuoksi. Pienissä toimipisteissä on vain yksi tai kaksi automaattia.

3.2 Haastattelun analyysi

Tulokset olivat osittain yllättäviä. En arvannut, että potilailla olisi sen kaltaisia ongelmia, joita asiakkaat vastauksissaan toivat esiin. Kaikki asiakkaat eivät voineet vastata kysymyksiin, sillä heille oli vasta tulossa Akseli-järjestelmä käyttöön myöhemmin keväällä. Osalla asiakkaista oli vain infonäytöt käytössä, joten heidän eivät vastanneet kyselyyn. Heidän mielestään esitettä ei edes tarvita, joilla oli vain infonäytöt käytössä. Sillä potilaat ovat vanhoja käyttäjiä asioidessaan aikaisemmin sairaaloissa, missä Akseli-järjestelmä on jo käytössä.

Potilaiden pitäisi huomata itseilmoittautumisautomaatti ensimmäiseksi. Kuvan piirtäminen on hankalaa, sillä automaatteja on kolmenlaisia. Uusin on lattiassa kiinni jalalla seisova automaatti. Vanhemmat automaatit ovat seinään kiinnitettäviä versioita. Käytän kuitenkin uusinta mallia kuvasarjassa. Minun täytyy piirtää tarkka kuva siitä, kun potilas näyttää Kela-kortin viivakoodia valokuvaan. Korttia ei laiteta mihinkään koloon, niin kuin pankkiautomaatilla. Siitä on tullut niin monesti palautetta asiakkailta, että kortin näyttäminen on haastavaa. Huomioiden myös vanhukset minun täytyy piirtää kuva, jossa potilas koskettaa kosketusnäyttöä, sillä eräät asiakkaista sanoivat etteivät vanhukset välttämättä ymmärrä niin uutta teknologiaa. Jotkut potilaat unohtaa myös ottaa kuvan automaatista, joten siitäkin täytyy piirtää tarkka kuva. Alapuolella on esimerkkikuva siitä.



Kuva 5. Luonnos kuvasarjan kuvasta, kun hahmo ottaa kuitin

Kuvasarjassa potilas saapuu sairaalaan. Potilas menee ilmoittautumaan automaatile Kela-kortti kädessä. Yläpuolella on luonnos kyseisestä kuvasta. Potilas näyttää korttia valojuovaan, niin että viivakoodi osuu siihen. Potilas painaa näyttöä painaakseen "ok". Potilas ottaa kuitin. Potilas kävelee vielä toiselle automaatile ilmoittautumaan (sama toistuu uudestaan). Tämä siksi, että isommissa sairaaloissa ensin ilmoittaudutaan pääaulassa, ja sitten kävellään oikeaan aulaan (esim. röntgen), jossa ilmoittaudutaan uudestaan. Ensimmäisen automaatin jälkeen voisi näkyä myös suuntaopaste, jotta potilaat huomaisivat seurata niitä.

Hoitaja huomaa omalta näytöltään, että potilas on saapunut paikalle. Hän kutsuu potilaan sisään painamalla kuvaketta näytöltään. Potilas istuu odottamaan ja katsoo infonäyttöä. Infonäytöstä kuuluu ääni "pim pom". Infonäyttö näyttää potilaan numeroa ja huoneen numeroa. Potilas kävelee oikeaan huoneeseen. Näin potilas pääsee kätevästi hoitajan vastaanotolle. Kuvasarjasta pitää huokua myös rauhallisuus sairaaloiden käytävillä, ja se, ettei tarvitse jonottaa, niin kuin asiakkaat ovat sanoneet.

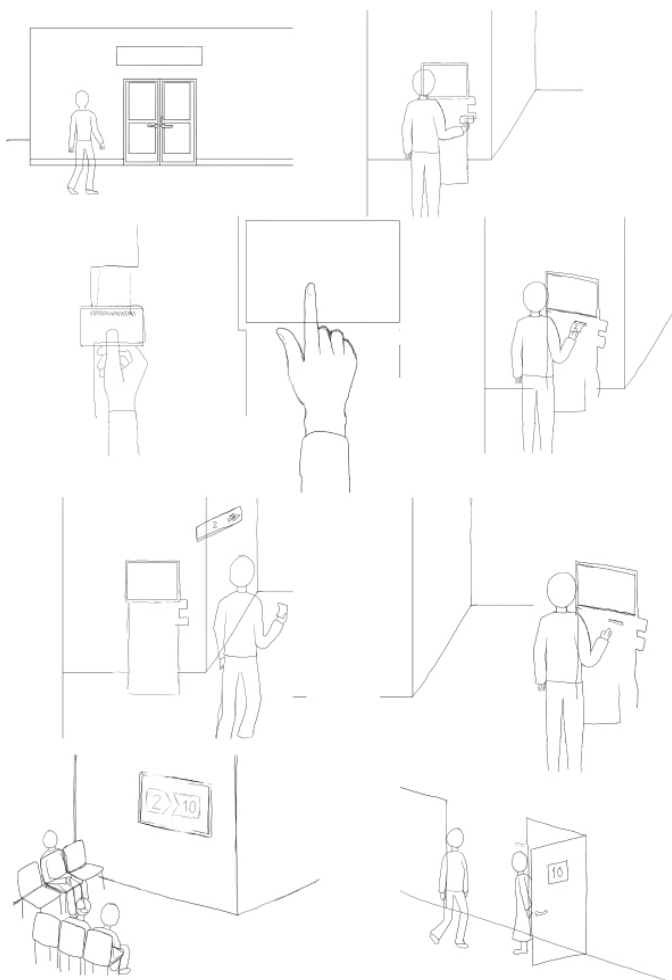
3.3 Potilastyytyväisyyskyselyn tulkinta

Sain käyttööni Oulun yliopistollisen sairaalan avohoitotalon vuonna 2011 tekemän asiakaskyselytulokset, jossa kysyttiin itseilmoittautumisjärjestelmän helppokäyttöisyydestä. Vastaajia oli yhteensä 30, joista naisia 20 ja miehiä. Yli 60-vuotiaita oli 6, 40-59-vuotiaita oli 18, 18-39-vuotiaita 8 ja alaikäisiä ei ollut yhtään. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että ilmoittautumisautomaatin huomasivat helposti ala-aulassa, mutta kuusi vastaajista ei huomannut toisen odotusaulan automaattia niin helposti. (Asiakaskyselytulokset 2011.)

Tekemäni haastattelun tulokset olivat vähän samanlaiset, potilaat eivät usein ymmärtäneet mennä ilmoittautumaan uudestaan odotusaulassa, mikä voi johtua siitä, ettei automaattia löydä helposti. Haastattelun tuloksien perusteella oli suuri ongelma joissain paikoissa, ettei edes ala-aulan tai pääaulan automaattia huomata. Suurin osa potilaskyselyn vastaajista oli myös sitä mieltä, että oli helppo ymmärtää, miten viivakoodia näytetään. Haastattelun tulosten perusteella taas moni ei ymmärtänyt, mihin korttia näytetään, ja miten päin.

Asiakaskyselyn perusteella moni henkilö oli kysynyt henkilökunnalta tai muilta potilailta kulkuohjeita, sillä automaatin antamat kulkuohjeet eivät olleet auttaneet kaikkia henkilöitä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että itseilmoittautuminen oli nopeaa, ja puolet vastasivat ettei ollut jonoa. Joku oli vastannut kehitysideoihin, että esimerkiksi ovilla olisi hyvä olla enemmän tietoa itseilmoittautumisesta. (Asiakaskyselytulokset 2011). Tämä olisi mielestäni myös hyvä juttu: potilaat kiinnittäisivät itseilmoittautumisautomaatteihin silloin enemmän huomiota. Joku oli vastannut, että ihminen on tehokkaampi (Asiakaskyselytulokset 2011). Tällöin hoitajia pitäisi olla enemmän neuvomassa kuin tekemässä hoitotehtäviä. Tämä olisi Akseli-järjestelmän perustavoitteen vastainen tulos.

4 Esitteen toteutus



Kuva 6. Luonnos kuvasarjasta

Kuvien luonnostelun aikana olen miettinyt, minkälainen esitteen ulkoasu olisi. Taiton kanssa on tullut ongelmia, sillä kuvat eivät mahdu kovin isokokoisina taittoon, jos esitteeseen tulee myös kuvatekstit. Työn kanssa tuli sittenkin kiire, sillä kuvien piirtäminen vie aikaa paljon, jos haluaa että niistä tulee todella hyviä. Minulla on ollut ongelmia piirtopöydän käyttämisessä, se on hidasta, ja piirtäminen on hankalaa kun pitää katsoa muualle kuin siihen mihin kynä osuu.

Esitteen kuvasarjassa potilas saapuu sairaalaan ja toimii kuten pitää. Yläpuolella on luonnos kuvasarjasta. Pyrin kuvittamaan kaikki itseilmoittautumisen vaiheet. Sain tekevästäni haastattelusta pääkäyttäjille paljon ideoita, mihin minun täytyy kiinnittää huomiota kuvasarjaa tehdessäni. Kuvia tulee yhteensä 12, joten ne ovat aika pieniä A4-paperilla. Kuvituksessa ei voi olla koristelua, jotta se ei ole harhaanjohtava ja epäselvä. Kuvituksessa tulee haasteelliseksi se, ettei se olisi tavallisen näköinen. Informaatio on

tärkeintä, kuvituksen käyttöä täytyy miettiä tarkkaan ja löytää tasapaino selkeyden ja vetovoiman välillä (Crooks&Lankow&Ritchie 2012, 205).

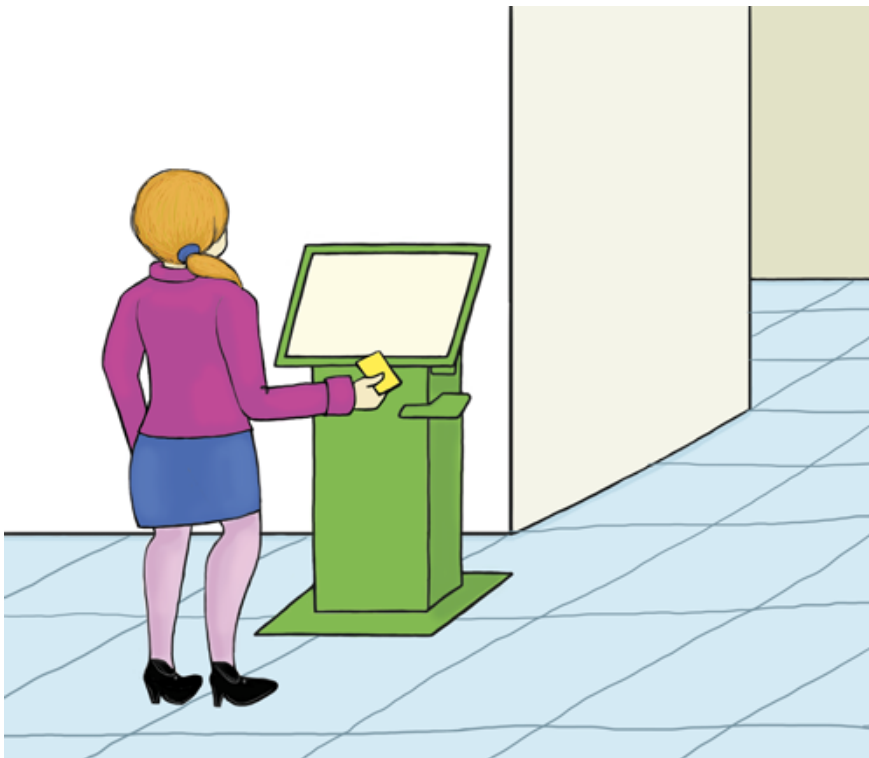
Esitteen kuvasarjassa :

- Potilas saapuu lääkäriasemalle.
- Potilas menee itseilmoittautumisautomaatille.
- Potilas näyttää Kela-kortin viivakoodia viivakoodin lukijalle.
- Potilas seuraa automaatin antamia ohjeita ja painaa tarvittaessa näyttöä tietojen kuittaamiseksi.
- Potilaalle tulostuu kuitti, josta hän näkee kaikki saman päivän varaukset, hoituhuoneen ja oikean aulan.
- Potilas ottaa kuitin.
- Potilas menee oikeaan aulaan ilmoittautumaan uudestaan.
- Potilas näyttää Kela-korttia.
- Automaatti ilmoittaa, että potilas on nyt oikeassa aulassa .
- Potilas istuu odottamaan.
- Hoitaja huomaa koneeltaan, että potilas odottaa aulassa ja kutsuu hänet sisään.
- Infonäytölle ilmestyvät potilaan numero ja hoituhuoneen numero.
- Potilas menee hoitajan luokse huoneeseen.

Haastattelujen myötä ilmi tulleet asiat, joiden takia kuvia pitää tarkentaa:

- Potilas näyttää Kela-korttia tiettyyn kohtaan, ei mihinkään kortin kokoiseen pienen aukkoon.
- Potilas näyttää Kela-korttia viivakoodinlukijaan niin, että kuvassa näkyy Kela-kortin viivakoodi, ja viivakoodinlukijan punainen valojuova joka osuu siihen.
- Potilas koskettaa näyttöä.
- Potilas menee vielä uudestaan ilmoittautumaan automaatilla, jos hän on väärässä aulassa.
- Potilas katsoo infonäyttöä, jossa oma numero näkyy.
- Potilas kävelee huoneen ovelle, jossa on oma numero.

Kuvasarjan toteutus oli haasteellista. Luonnoksien jälkeen huomasin, että kuvakulmissa pitää olla vaihtelua, ja lähikuvat selventävät asioita, joihin potilaiden pitää kiinnittää huomiota. Esimerkiksi Kela-kortin näyttäminen viivakoodinlukijaan ja näytön kosketaminen ovat tärkeitä näyttää lähikuvina. Kuvissa näkyy itseilmoittautumisautomaatti mo-
neen kertaan, joten se varmasti jää potilaiden mieleen. Sairaalan käytävät ovat tosielämässä melko vaaleita ja yksivärisiä, joten kuvienkin värimaailma saa – tylsyydenkin uhalla – noudattaa samaa värimaailmaa. Koetin silti saada taustoihin jonkinlaista värimaailmaa. Hahmon täytyy olla värikäs, jotta sen huomaa heti. Alapuolella on kuva, jossa on värikäs hahmo ja sairaalan näköinen tausta.



Kuva 7. Kuvasarjan toinen kuva.

Kuvien piirtämiseen meni paljon enemmän aikaa mitä olin kuvitellut. Piirtopöydällä piirtäminen on minulle haastavaa, koska olen tottunut piirtämään käsin paperille. Yhden kuvan tekemiseen meni päivä sisältäen luonnoksen teko, suunnittelu, värien miettimisen, varjostamisen, hahmon mittasuhteiden saaminen oikean näköiseksi sekä yksityiskohdat.

Meillä on käytössä itseilmoittautumisjärjestelmä.

Toimi näin:



Kun saavut sairaalaan.



Ilmoittaudu automaatile.



Näytä Kela-kortin viivakoodia valokuovaan.



Jos sinulla on ajanvaraus, tarkasta tiedot, paina OK.



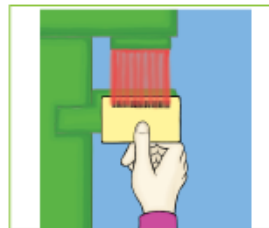
Ota kuitti, jossa näkyy odotusaulan nimi.



Mene oikeaan odotustilaan.



Varmista vielä, että olet oikeassa paikassa.



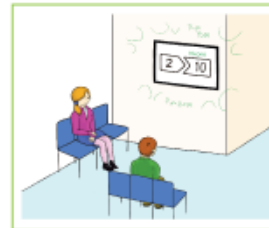
Näytä Kela-kortin viivakoodia valokuovaan.



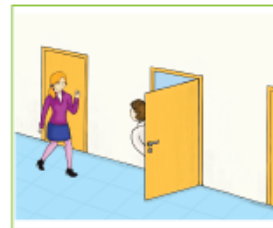
Jos olet oikeassa paikassa, paina OK.



Lääkäri huomaa, että olet saapunut.



Odota, että kuitin numero ilmestyy infonäytölle.



Mene infonäytön ilmoittamaan hoituhuoneeseen.

Kuva 8. Melkein valmis esite

Kuvassa 8 on esite sisältäen kuvasarjan kuvateksteillä. Ensimmäisen kuvan tarkoitus on havainnollistaa, että hahmo menee terveydenhoitopalveluita tarjoavaan rakennuk-

seen. Toisessa kuvassa hahmo jo astuukin itseilmoittautumisautomaatin luokse Kela-kortti kädessään. Kolmas kuva on lähikuva siitä, kun hahmo näyttää Kela-kortin viivakoodia viivakoodinlukijaan. Neljännessä lähikuvassa hahmo seuraa automaatin antamia ohjeita ja painaa näyttöä, kun kuittaa tiedot. Viidennessä kuvassa hahmolle tulostuu kuitti, jonka hän ottaa. Olen korostanut kuitin ottoa vielä keltaisella nuolella, jotta potilas varmasti ottaa kuitin.

Kuudennessa kuvassa hahmo lähtee kävelemään eteenpäin, jolloin kuvassa näkyy toisenkin automaatti, sillä potilaiden pitää yleensä ilmoittautua vielä uudestaan toisessa paikassa, jos kyseessä ei ole pieni terveysasema tai laboratorio. Seitsemännessä, kahdeksannessa ja yhdeksännessä kuvassa toistuu ilmoittautuminen uudestaan oikealla automaatilla. Kymmenennessä kuvassa lääkäri huomaa näytöltään, että hahmo on saapunut odottamaan, ja hän kutsuu potilasta sisään huoneeseen painamalla kutsunappia näytöltään. Yhdennessätoista kuvassa hahmo istuu odotusaulaan odottamaan vuoroaan, jolloin infonäytölle ilmestyy potilaan saaman kuitin numero ja hoituhuoneen numero. Kahdennessätoista kuvassa hahmo kävelee käytävällä oikeaan huoneeseen päin, jossa lääkäri odottaakin jo ovella.



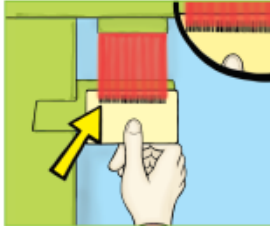




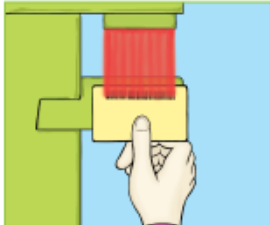




Esitteen taitto on yksinkertainen, koska kuvat ovat yksityiskohtaisia ja värikkäitä. Esitteen taitossa olen käyttänyt X-akselin tyyliä, valkoista ja vihreää väriä. Taustan on hyvä olla yksinkertainen, jotta kuvat tulevat selvästi esiin lukijalle. Kuvat rajautuvat vielä paremmin yksittäisiksi kuviksi, kun olen käyttänyt kuvissa rajausta. Kun esite on yksinkertainen ja selkeä, informaatio välittyy katsojalle.

Kun olin saanut kuvasarjan tehtyä valmiiksi, huomasin että kuvissa ei ole tarpeeksi vaihtelevuutta kuvakulmien ja etäisyyksien kanssa. Lähikuvia voisi olla enemmän, sillä niissä tapahtuvia asioita on vaikea hahmottaa, jos on huononäköinen. Haluaisin vielä muuttaa niitä hieman, että olisin tyytyväinen lopputulokseen. Kuvien värit ovat myös aika räikeät, joten muutan niitä vielä. Esitteessä tulee silti kuvien ja värien avulla helppo ilmi, että kyseessä on sairaalamiljö.

Ennen opinnäytetyön palautusta kysyin kahdeksalta eri ikäiseltä läheisiltäni, ymmärtävätkö he esitteen ohjeistuksen. Kaikkien mielestä se oli selkeä, paitsi yhden. Hän ei ymmärtänyt mikä on valokuova. Hänen mielestään punaisempi ja kirkkaampi väri voisi toimia paremmin. Tämän jälkeen yritin kirkastaa värejä, jotta viesti menee varmasti perille.

4.1 Lopputulos

Toimi näin meille saapuessasi:

		
Kun saavut sairaalaan.	Ilmoittaudu automaatile.	Näytä Kela-kortin viivakoodia valokuuvaan.
		
Seuraa automaatin antamia ohjeita ja kuittaa tiedot tarvittaessa.	Ota kuitti, jossa näkyy odotusaulan nimi.	Mene oikeaan odotustilaan.
		
Varmista vielä, että olet oikeassa paikassa.	Näytä Kela-kortin viivakoodia valokuuvaan.	Automaatti ilmoittaa, kun olet oikeassa paikassa.
		
Lääkäri huomaa, että olet saapunut.	Odota, että kuitin numero ilmestyy infonäytölle.	Mene infonäytön ilmoittamaan hoituhuoneeseen.

© X-akseli

Kuva 9. Lopullinen esite

Lopuksi korjasin esitettä, jotta se olisi mahdollisimman informatiivinen. Muokkasin kuvasarjan kuvia enemmän lähikuviksi. Lisäsin Kela-kortin näyttämiskuvaan sekä kuitenkin ottokuvaan vielä pienen lähikuvan. Muutin automaatin väriä haaleamman vihreäksi, joka on lähempänä mustaa. Viivakoodin lukijan valokuovaa piti vielä vahvistaa punaisemmaksi, jotta se toimisi. Otsikon sisältöä piti muuttaa vielä järkevämmäksi ja selkeämmäksi, jotta siitä selväisi heti, mikä on viesti. ”Toimi näin meille saapuessani” on paljon lyhyempi otsikko. Käytin lihavoitua tekstiä, jotta siihen kiinnittyisi huomio herkemmin.

Esitteen taitto oli hankala toteuttaa kuvien määrän takia. Tekstien on pakko olla vähintään pistekoolla 11, jotta vanhuksat näkevät lukea tekstin (Stolt 2009, 6). Huomasin, että valkoinen tausta selkeyttää esitettä, jotta lukija kiinnittää niihin huomionsa ensimmäisenä. Lisäksi ylimääräiset koristelut täytyy ottaa pois taitosta, jotta se on selkeämpi ja rauhallisempi. Tein esitteestä myös mustavalkoisen version, jos asiakas tarvitsee sellaisen. Muokkasin kuvat mustavalkoiseksi ja yritin muuttaa sävyeroja selkeämmiksi, jotta tärkeät asiat erottuvat kuvista. Mustavalkoinen versio esitteestä löytyy liitteistä.

5 Yhteenveto

Minun piti suunnitella informatiivinen esite potilaille, joka ohjeistaa, miten pitää toimia, kun käyttää Akseli-järjestelmää sairaaloissa ja muualla. Tämä on työelämälähtöinen toimeksianto X-akselilta, jossa olen töissä. Asiakkaat ovat toivoneet ohjetta potilaille, ja tutkin mielelläni ja suunnittelen esitteen. Uskon, että esitteestäni on hyötyä, jos se auttaa potilaita ymmärtämään, miten toimia itseilmoittautumisautomaatilla. Esitteen avulla he ymmärtävät, miten ilmoittaudutaan sairaalassa ja mitä muita asioita siihen liittyy. Asiakkaat hyötävät esitteestä, koska he ovat toivoneet sellaista helpottamaan potilaiden itseilmoittautumista. Esite painetaan ja lähetetään saatekirjeen mukana potilaiden kotiin ja mustavalkoinen esite lähetetään sähköisesti. X-akseli hyötyy myös tekemästään esitteestä, sillä he täyttävät asiakkaiden toiveen.

Tämän työn avulla on tullut ilmi, mitä tulevaisuudessa pitää tehdä. Uusille asiakkaille olisi hyvä tehdä esite, joka selkeästi kertoo, mitä X-akseli tarjoaa asiakkaille, miten Ak-

seli-järjestelmä toimii ja miten asiakkaat hyötyvät siitä. Itse saan tästä aiheesta kokemusta asiakkaiden kanssa yhteistyöstä. Infografiikan ja värien käytön tutkimisesta saan ideoita, kun teen graafista suunnittelua jatkossa. On haastavaa saada kuvasarja selkeästi yhdelle A4-paperille kuvatekstien kanssa. Haastattelukysymyksien tekeminen olikin haasteellisempaa kuin kuvittelin, mutta lopputulos oli mielestäni hyvä, sillä sain sellaisia vastauksia asiakkailta, jotka auttoivat minua esitteen tekemisessä. Myös piirtopöydällä piirtäminen oli haasteellisempaa kuin kuvittelin. Kuva-aiheet eivät olleet mieluinen piirustuskohde. En yleensä piirrä ihmisiä ja realistisia asioita. Yhden kuvan tekoon meni yli 8 tuntia ja lopussa tulikin kiire sen takia.

Opin, että realistisissa kuvissa, oman mukavuusalueen ulkopuolelle mentäessä piirtämisessä kestää paljon kauemmin. Opin, kuinka vaikeaa infografiikan tekeminen on. Viestin välittyminen on tärkeää visualisoinnissa. Selkeyden aikaansaaminen oli hankalaa, kun piti saada paljon informaatiota pienelle alueelle. Asiakkaat eivät vastanneet saman viikon aikana puhelimeen, joten haastattelun tekeminen venyi ja samoin kuvituskuvien tekeminen. Lopulta sain kuvituskuvat ja esitteen valmiiksi, ja huomasin, etten ollut ihan tyytyväinen lopputulokseen. Täytyi vielä korjata yksityiskohtia kuvista ja taiton ulkoasua.

Tulevaisuudessa voisi keksiä lisää keinoja opastukseen. Vaikka sairaaloissa on opastuskyltit käytössä, mutta niitä ei huomata niin helposti joidenkin asiakkaiden mukaan. Lattioilla voisi mennä tarroitetut viivat, jotka opastavat automaattien luokse. Automaattien järkevä sijoittelukin parantaisi asiaa. Tämän esitteen tekemisen jälkeen päätin, että haluan tehdä uusille asiakkaille kuntiin oman esitteen, joka selittää, kuinka Akseli-järjestelmä toimii ja miten asiakkaat hyötyvät sen käyttöönotosta. Silloin olisi helpompaa ja nopeampaa saada uusia asiakkaita, kun he ymmärtävät periaatteen. En ehtinyt opinäytetyön aikataulussa tehdä kyselyä asiakkaille, mitä mieltä he ovat valmiista esitteestä. Aion tehdä mielipidekyselyn tämän jälkeen.

Lähteet

Adams Morioka, Sone Terry, 2006, Color Design Workbook, Rockport,

Crooks Ross, Lankow Jason, Ritchie Josh, 2012, Infographics, The power of visual storytelling, Wiley

Cunningham Katie ,2012 ,Accessibility Handbook, O'rielly

Gutiérrez de La Roza Olga ,2007, An Eye for color, Collins Design

Hatva, Anja, 1997, Kuvittaminen. Helsinki: Rakennustieto Oy

Itkonen Markus, Typografian käsikirja, 2007, RPS

Juholin Elisa, Loiri Pekka, 1998, Huom! Visuaalisen viestinnän käsikirja, Inforviestintä

Koskinen Pertti, 2001, Hyvä!Painotuote, Infor

Krum Randy, 2014, Cool Infographics, Wiley

Siukkosaari Asko, 1997, Markkinointiviestinnän johtaminen, Markkinointi-instituutin kirjasarja, WSOY

Spissler Hanno, 2001, Infografiikka julkaisijan työvälineenä, GredoNet

Esok 2015, Painetut ja tulostetut asiakirjat sekä saavutettavuus

<http://www.esok.fi/stivisuositus/painotuotteet-ja-tulosteet/painetut-ja-tulostetut-asiakirjat-seka-saavutettavuus> (luettu 20.4.2015)

Salo Outi, 2013, Saavutettavuuden tarkistuslista

http://www.kulttuuriakaikille.info/doc/tarkistuslistat/Viestinnan_saavutettavuuden_tarkistuslista.pdf (luettu 23.2.2015)

Salo Outi, 2013, Saavutettavan viestinnän opas kulttuuritoimijoille

http://www.kulttuuriakaikille.info/doc/tietopaketit_ja_oppaat/Viestintaa_kaikille_Saavutettavan_viestinnan_opas_kulttuuritoimijoille.pdf (luettu 23.2.2015)

Solt Anne, 2009, Taitto-ohjeita luettavuuden parantamiseksi

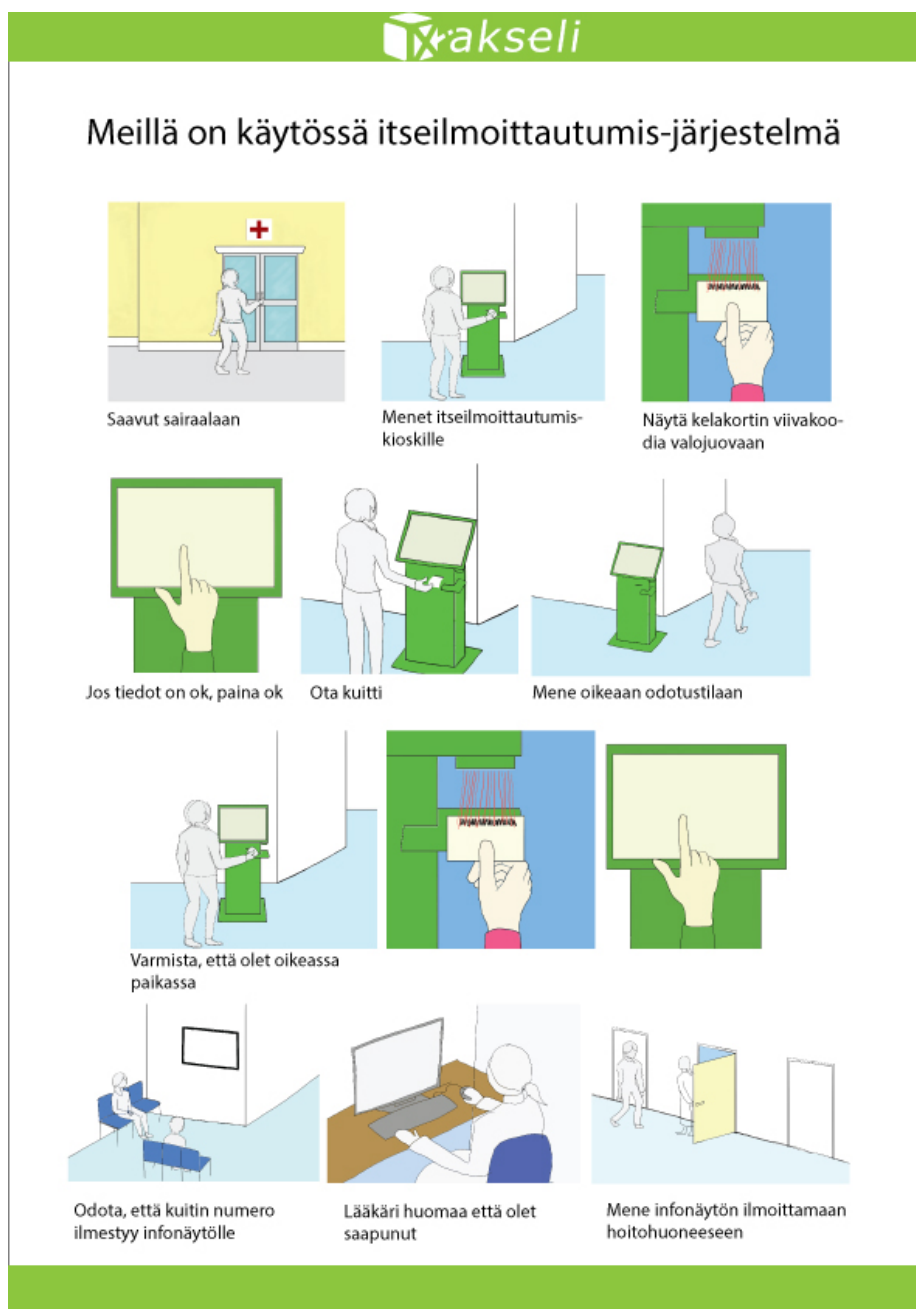
http://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tietopaketit_ja_oppaat/taitto_ohjeita_luettavuuden_parantamiseksi.pdf

Kurkela Reijo, 2015, Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot, Virsta / Tilastokeskus

<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/> (luettu 10.2.2015)

X-akseli, 2013, www.x-akseli.fi (luettu 9.2.2015)

Esitteen luonnos alkuvaiheessa



Mustavalkoinen versio esitteestä

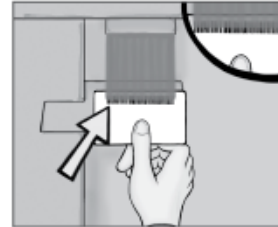
Toimi näin meille saapuessasi:



Kun saavut sairaalaan.



Ilmoittaudu automaatile.



Näytä Kela-kortin
viivakoodia valokuuvaan.



Seuraa automaatin antamia
ohjeita ja kuittaa tiedot tarvit-
taessa.



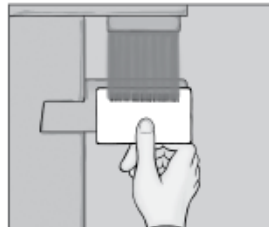
Ota kuitti, jossa näkyy
odotusaulan nimi.



Mene oikeaan odotustilaan.



Varmista vielä, että olet
oikeassa paikassa.



Näytä Kela-kortin
viivakoodia valokuuvaan.



Automaatti ilmoittaa, kun olet
oikeassa paikassa.



Lääkäri huomaa, että olet
saapunut.



Odota, että kuitin numero
ilmestyy infonäytölle.



Mene infonäytön ilmoittamaan
hoituhuoneeseen.